



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja: Varkauden kaupunki, Sosiaali- ja terveyskeskus, Kunnan nimi: Varkaus kotihoito Sote -alueen nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 0173416-1	
Toimintayksikön nimi Varkauden kaupungin kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Savontie 55, 78300 Varkaus	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin annettavat palvelut, kotihoito, sisältäen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon. Asiakkaita kotihoidossa keskimäärin 390 asiakasta.	
Toimintayksikön katuosoite Savontie 55	
Postinumero 78300	Postitoimipaikka Varkaus
Toimintayksikön vastaava Reetta Kettunen/Mervi Lappalainen	Puhelin 0400123820/Reetta 0444442521/Mervi
Sähköposti reetta.kettunen@varkaus.fi mervi.lappalainen@varkaus.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Teknologiapalveluiden ja turvapalveluiden osalta palveluntuottajina laitteiden osalta Videovisit (virtuaalihoiva), Evondos (lääkeautomaatit), Tunnstal (sähkölukot), Tiera (Hilkka-mobiili), Tieto (Lifecare ja rajapinnat), Stella Oy (turvapuhelin).	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Kotihoidon palvelujen tavoitteena on tuottaa perusturvalautakunnan hyväksymät perusteet täyttävälle asiakkaille moniammatillisen henkilöstön avulla yksilöllisesti suunniteltu palvelukokonaisuus. Omatoimisuutta ja toimintakykyä tukevalla ja kuntouttavalla työotteella mahdollistetaan asiakkaan asuminen kotona mahdollisimman pitkään. Varkauden kotihoidossa hyödynnetään asiakkaiden hoidossa teknologisia työvälineitä, joita ovat mm. Evondos -lääkeautomaatti, videovisiti -virtuaalihoiva sekä turvateknologiset palvelut. Asiakkaat ohjautuvat kotihoidon säännöllisten palveluiden piiriin asiakasohjausyksikön ja kuntouttavan arviointitiimin arviointijakson kautta. Haluamme mahdollistaa kuntalaisten kotona asumisen mahdollisimman pitkään ja tuottaa palveluita yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Toiminnassamme hyödynnämme moniammatillista osaamista.

Toiminnan taustalla huomioimme kansanterveyslain ja vanhuspäätöslain velvoitteet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kotihoidon toiminnan periaatteet ja arvot

- Asiakaslähtöisyys ja inhimillisuus. Toteutuu vastaamalla asiakkaan tarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Hoitoa toteutetaan tämän suunnitelman mukaan ja suunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein tai asiakkaan hoidontarpeen muuttuessa. Kohtelemme asiakkaita hyvin ja huomioimme asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä otamme huomioon myös läheiset. Vastaamme asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaillamme on oikeus tasavertaiseen kohteluun riippumatta asemasta, elämäntilanteesta, iästä, sukupuolesta, uskonnosta, rodusta, kulttuurista, vakaumuksesta tai mielipiteestä.
- Tavoitteena on antaa turvallista ja luottamuksellista hoivaa ja hoitoa asiakkaan kodissa. Kunnioitamme asiakkaan kotia ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu päätöksentekoon ja hänen mielipidettään kunnioitetaan. Kunnioitamme asiakkaan oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon
- Työskentelemme asiakkaan edun mukaisesti ja huolehdimme asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta myös etuisuuksien suhteen.
- Työskentelemme ennaltaehkäisevästi ja toimintakykyä tukevalla työotteella. Tuemme ja kannustamme asiakasta omatoimisuuteen ja jäljellä olevien voimavarojen käyttöön.
- Ammattitaitoisuus perustuu ammatilliseen koulutukseen ja oman ammattitaidon jatkuvaan ylläpitämiseen. Työnantaja mahdollistaa lakisääteiset täydennyskoulutukset yleisten vaatimusten mukaan. Työskentelemme moniammatillisissa tiimeissä.
- Ammatillisuuteen kuuluu työkavereiden kunnioittaminen, työhön ja sääntöihin sitoutuminen sekä hyvät käytöstavat. Autamme toisiamme hyvässä yhteistyössä. Työyhteisön asiat käsitellään työyhteisössä, ei sosiaalisessa mediassa tms. Huolehdimme ammattimme ja työpaikkamme imagosta. Annamme palautetta rakentavasti ja ohjaamme opiskelijoita ja uusia työntekijöitä ammatillisesti.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

<p>Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</p>
<p>Varkauden kaupungilla riskien arviointi tehdään WPro-ohjelmaan. Riskien arviointi päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Riskien arviointi ohjelmassa määritellään riskit ja toimenpiteet riskien vähentämiseksi. Esimies huolehtii riskiarvioinnin päivityksestä ja sen läpikäymisestä henkilökunnan kanssa vuosittain.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja sitä käydään läpi työntekijöiden kanssa osissa. Esimies huolehtii, että omavalvontasuunnitelma on ajantasalla.</p> <p>Potilasturvallisuus – ja työturvallisuus ilmoitukset kirjataan HaiPro-järjestelmään. Ohjelmaan kirjataan myös läheltä piti –tilanteet.</p>

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Asiaa tarkastellaan sekä asiakasturvallisuuden että henkilökunnan turvallisuuden kannalta. Riskien arviointi tehdään vuosittain WPro-ohjelmaan.</p> <p>Henkilöstö tekee sekä työtaturmista, läheltä piti tilanteista että asiakkaaseen kohdistuneesta haittatapahtumasta HaiPro-ilmoituksen sähköisesti (muun muassa lääkityspoikkeamat). Esimiehen käsittelyn jälkeen ilmoitukset käsitellään kotihoidon henkilökunnan kokouksissa ja suunnitellaan sekä toteutetaan mahdolliset jatkotoimenpiteet. Ilmoitukset voidaan käsitellä myös välittömästi asianomaisten kanssa. Pyrimme oppimaan poikkeamailmoituksista.</p> <p>Huolehdimme asiakkaan kodeissa paloturvallisuudesta, palovaroittimien toiminnasta, testaamme ne kerran kuukaudessa. Yhteistyössä omaisten kanssa pyritään poistamaan asumisturvallisuutta ja kaatumisturvallisuutta uhkaavat tekijät. Kodin esteettömyydestä huolehditaan. Hankitaan asiakkaille tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Turvapuhelinten toimivuus testataan vähintään kerran kuukaudessa</p> <p>Riskien ennaltaehkäisyyn pyritään konkreettisin toimin kuten ohjauksella, neuvonnalla, riittävien suojaruusteiden käytöllä sekä valvonnalla. Henkilöstöä koulutetaan riskien tunnistamiseen ja turvallisuusasioiden huomioimiseen.</p>

<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>HaiPro-ilmoitukset käsitellään sekä asianomaisen työntekijän kanssa että henkilöstömme kokouksessa oppimisen ja ennaltaehkäisyn näkökulmasta. Sovitaan ja suunnitellaan jatkotoimet vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.</p> <p>Tarvittaessa asiakkaan sairauskertomustietoihin hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi tieto, että hänen luokseen mennään kahdestaan. Kotihoidossa on käytössä vartijapalvelu tarvittaessa.</p> <p>Asiakkaan kokemat haittatapahtumat käsitellään yksilöllisesti henkilökunnan ja tarvittaessa esimiehen kanssa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemiseen. Dokumentointi tapahtuu potilastietojärjestelmään.</p>

<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p>

Muutamme toimintaa siten, että asiakasturvallisuus ja työturvallisuus toteutuvat. Epäkohdat korjataan tarvittaessa yhteistyötahojen kanssa tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla. Esimerkiksi käytämme tarvittaessa vartijapalvelua tai lääkityspoikkeamien osalta kehitämme paremman toimintatavan uusien poikkeamien ehkäisemiseksi.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Järjestetään täydennyskoulutusta, tiedotetaan sähköpostilla, valkotauluilla, tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa, työpaikkakokouksissa ja kehittämispäivissä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Vt. Palvelualuepäällikkö Reetta Kettunen, vs. kotihoidon esimies Mervi Lappalainen, vs. kotihoidon varaesimies Tanja Viitanen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Esimies vastaa omavalvontasuunnitelman laadimisesta ja päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelmaa tehdään henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa osissa. Henkilökunta voi aina esittää muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Sh Mari Lepistö, sh Tanja Viitanen, kotihoidon esimies Reetta Kettunen, kotihoidon esimies Mervi Lappalainen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

vt. Palvelualuepäällikkö Reetta Kettunen p. 0400123820
vs. Kotihoidon esimies Mervi Lappalainen p.0444442521

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa esimiehen toimesta ja suunnitelma käydään läpi kotihoidon henkilökunnan kokouksessa ja aina toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu yhteistyössä henkilökunnan kanssa osissa. Omavalvontasuunnitelman osa-alueita käydään läpi työpaikkakokouksissa ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään sen mukaan. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuvaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä lääkärin vastaanottoaulassa, tarvittaessa annetaan luettavaksi asiakkaalle tai omaiselle. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään myös kansioissa, jotka ovat kotihoidon

työntekijöiden taukotiloissa/toimistotiloissa. Omaevalvontasuunnitelma laitetaan nähtäväksi myös www.varkaus.fi – sivulle.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkene- mistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävaka- us, heikko ravitsemus- tila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakasohjausyksikön palveluohjaajat tekevät palvelutarpeen arvioinnin asiakkaalle. Kiireellisissä koti- tuksissa päivystyksestä ja sairaalan osastoilta voidaan ottaa myös yhteyttä kotihoidon kuntouttavaan arviointitiimiin. Sairaanhoidaja ja hoitaja voivat arvioida asiakkaan palvelutarpeen asiakkaan kotiutu- essa. Käytössä mittareina ovat RAVA, MMSE, IADL, masennusseula ja ravitsemusseula MNA. Palve- luntarpeen arvioinnissa on mukana myös haastattelulomake, jonka mukaan palveluntarvetta arvioidaan selvittämällä asiakkaan voimavaroja.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja hänen omaistensa ovat aina mukana arvioinnissa. Kiireettömät arvioinnit tehdään seitsemän vuorokauden sisällä ja kiireelliset välittömästi. Arviointia ohjaavat perusturvalautakunnan hyväksymät perusteet.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntou- tusta koskevaan suunnitelmaan (Hoito- ja palvelusuunnitelma).

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle ase- tetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on osa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuuluu myös asiakkaan voimavarojen kartoitus.

Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kolmen kuukauden välein.

Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään Lifecare Kotihoito osioon.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakasohjausyksikkö tekee alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaalle. Kotihoidon asiak- kaaksi tullaan kuntouttavan arviointitiimin kautta (2-8 vkoa), jonka aikana hoito- ja palvelusuunnitelma tarkentuu ja palveluntarve oikeasti määrittyy. Jos asiakas menee suoraan kotihoidon tiimiin, niin siellä hoito- ja palvelusuunnitelma tarkentuu samalla tavalla ensimmäisten viikkojen aikana.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä tai edustajansa kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa. Arviointi tehdään potilastietojärjestelmään väliarvioinnin kautta tiimin/vastuuhoitajien toimesta. Jos arvi- ointi on tehty oikein potilastietojärjestelmään, se muistuttaa automaattisesti seuraavan arvioinnin teke- misestä. Seuraavan arvioinnin päivämäärä näkyy Hilikka-mobiilissa asiakkaan tiedoissa.

<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy potilastietojärjestelmästä (Lifecare) sekä asiakkaan kotoa. Perehdytyksessä ohjataan uudet työntekijät käyttämään näitä. Hilkka – mobiilissa viikko-ohjelmassa on lyhyesti kuvattuna hoito – ja palvelusuunnitelman sisältö, joten kaikki työntekijät osaavat toimia hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jokaisen työntekijän velvollisuuteen kuuluu perehtyä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan.</p>
<p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Varkauden kotihoidossa ei ole lapsiperhetyötä. Lapsiperheiden kotipalvelu on siirretty 1.9.2018 alkaen Varkauden sosiaali- ja terveyskeskuksen psykososiaalisen palvelualueen alaisuuteen.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Noudatamme sovittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa, joka on laadittu yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Asiakas on osallistunut hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja hänellä on oikeus osallistua oman palvelutarpeensa määrittelyyn. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta. Huomioidaan asiakkaan käyntien ajankohta mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toiveita kunnioittaen. Kunnioitamme asiakkaan omaa elämäntapaa ja pyrimme mahdollistamaan omannäköisen elämän jokaiselle yksilöllisesti. Emme arvostele asiakkaan elämäntapaa. Kunnioitetaan asiakkaan kotia ja asuinympäristöä ja asiakkaan elämisen tapaa. Mennään koputtaen/ovikelloa soittaen sisälle. Puhuttelemmme asiakkaita ystävällisesti. Asiakkaita sinutellaan vain heidän toiveestaan.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Kodeissa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Tarvittaessa henkilökunta voi pyytää apua vartijalta tai poliisilta. Tarvittaessa tehdään virka-apupyyntö.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Asiakasta loukkaavaa kohtelua emme salli missään tilanteessa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle kuullessaan loukkaavaa puhetta asiakkaalle tai havaitessaan pahoinpitelyä tai kovakouraista käytöstä.</p>

1. Esimies keskustelelee epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä työntekijän kanssa. Työntekijältä pyydetään tilanteesta vastine. Keskustelusta laaditaan kirjallinen yhteenveto. Esimies antaa suullisen huomautuksen. Mikäli epäasiallinen käytös toistuu, voi esimies antaa kirjallisen varoituksen.
2. Asia käydään läpi asiakkaan ja omaistensa kanssa. Epäasiallisen käytökseen syyllistynyt ja toimintayksikön edustaja pyytävät anteeksi tapahtunutta.
3. Tiimipalavereissa ja työpaikkakokouksissa keskustellaan ammatillisesta käytöksestä ja kielenkäytöstä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on osa kotihoidon jokapäiväistä työtä. Pyrimme toteuttamaan kotihoitoa laadukkaasti, asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti asiakkaita ja läheisiä kuunnellen. Keräämme säännöllisesti vuosittain asiakaspalautetta. Palautetta voi antaa myös Varkauden kaupungin palautekanavan kautta tai suoraan sähköpostilla/puhelimitse esimiehille. Tavoitteena on myös järjestää jatkossa 2x/vuosi asiakas-/läheis-iltapäivät osallistamisen edistämiseksi.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautekysely tehdään kerran vuodessa. Kysely toteutetaan surveypal –kyselynä. Kyselylomakkeet jaetaan asiakkaille kotiin kotikäyntien yhteydessä tai asiakkailla/läheisillä on mahdollisuus myös sähköiseen vastaamiseen. Kyselyn voi täyttää asiakas itse, tai hän voi käyttää apunaan omaistaan. Palauttaminen tapahtuu nimettömänä.

Jatkuva suullinen palaute asiakkailta ja omaisilta huomioidaan kehittämisessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaskyselyistä tehdään raportti, joka käydään läpi henkilökunnan kanssa. Raportin perusteella valitaan vuosittaiset toiminnan kehittämiskohteet. Asiakaskyselyistä raportoidaan myös kaupungin poliittisille päättäjille. Raportin keskeisten kohtien raportoinnissa myös asiakkaille/läheisille on kehittämistä. Jatkossa hyödynnetään www.varkaus.fi –sivuja myös asiakaspalautteen raportoinnissa.

Asiakkaan oikeusturva

- a) Muistutuksen vastaanottaja

Tehdään sosiaaliasiamiehen kanssa ja osoitetaan sosiaali- ja terveystoimintajohtajalle

- b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Varkauden kaupungin ja Joroisten kunnan sosiaaliasiamiehenä toimii Antero Nissinen.
Puh. 044 718 3308 ma-to klo 9.00–11.30.
Käyntiosoite: Tulliportinkatu 34 A, 4.krs, KUOPIO.
Postiosoite: PL 227, 70101 KUOPIO.
Sähköposti: sosiaaliasiamies@kuopio.fi
Palvelut tuottaa Kuopion kaupunki.

- c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Valtakunnallinen neuvontanumero vastaa keskitetysti, ma-pe klo. 9.00 – 15.00 p. 0295536901

Lähin toimipiste on Wredenkatu 2 A, 78250 Varkaus, p. 0718731901, käynnit vain ennalta sovittuna aikana.

Avustaminen ja sovittelu riistiriitatilanteissa kuluttajan ja yrityksen välillä.

Tiedon antaminen kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Asiat käsitellään henkilöstömme kokouksissa ja yhdessä mietitään, miten voisimme toimia toisin tai ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastataan noin yhden kuukauden sisällä muistutuksen tekemisestä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Työskentelemme kuntouttavalla työotteella. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä kirjataan, että asiakkaan omia voimavaroja tuetaan kaikissa niissä asioissa, joista asiakas selviää itsenäisesti tai pienellä tuella. Asiakkaan puolesta tehdään vain ne asiat, joista hän ei mitenkään itse selviä. Asiakas pukee, peseytyy, syö ja liikkuu omatoimisesti tai apuvälineen avulla ja häntä autetaan vain välttämättömissä asioissa. Vuoden 2018 aikana kotihoidossa on aloittanut kuntouttava arviointitiimi, jonka tehtävä on asiakkaan tullessa kotihoitoon arvioida ja suunnitella oikea-aikaiset ja tarpeenmukaiset palvelut.

Sosiaalista toimintakykyä tuetaan esimerkiksi kannustamalla läheisiä pitämään yhteyttä asiakkaaseen mahdollisimman paljon käymällä hänen luonaan, soittamalla hänelle. Henkilökunta keskustelee asiakkaan kanssa häntä koskevista ja kiinnostavista asioista. Asiakkaille ehdotetaan päivätoimintaryhmiä ja muita mahdollisia kodin ulkopuolisia harrasteryhmiä. Ystäväpalvelua ja muita kolmannen sektorin palveluita hyödynnetään sellaisille henkilöille, joille se sopii.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Vähintään kolmen kuukauden välein tai aina tarvittaessa arvioidaan asiakkaiden vointia ja toimintakykyä. Tarvittaessa palvelua joko lisätään tai vähennetään tarpeen mukaan. Asiakasta kannustetaan tekemään kodin askareita ja liikuntaharjoitteita, jotka vahvistavat toimintakykyä ja lihasvoimaa. Kotihoidossa työskentelee fysioterapeutti ja toimintaterapeutti, joiden ammattitaitoa hyödynnetään asiakkaiden toimintakyvyn tukemiseen liittyvissä kysymyksissä.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asiakkaan painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Tarvittaessa käytetään MNA ravitsemusseulaa. Painon muutoksista raportoidaan lääkärille.

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja hänen kanssaan suunnitellaan päivän ateriat, tilataan tarvittaessa kotiin kuljetettavat ateriat ja hankitaan mieliruokia niille, joilla on heikko ruokahalu. Läheisten kanssa

tehdään asiassa tiivistä yhteistyötä. Asiakkaalle pidetään esillä juotavaa varsinkin helteellä ja heitä sekä omaisia ohjataan riittävän nesteen saannin turvaamiseksi.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-asiaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaille tarjotaan tarvittaessa kokopesuapua vähintään kerran viikossa, mikäli hän ei itse siitä suoriudu tai läheiset eivät pysty apua tarjoamaan. Pesujen yhteydessä tarkistetaan asiakkaan ihon kunto. Erityisesti diabeetikoiden ihon kuntoa seurataan tarkasti. Asiakkaita ohjataan myös muuten hygieniakäytäntöjen osalta. Huolehditaan kodeissa myös yleissiisteydestä ja roskapussien viemisestä, jos asiakas ei itse pysty näistä huolehtimaan.

Henkilökunta käyttää ohjeiden mukaan suojakäsineitä, kengänsuojia, käsidesinfektioaineita. Käsihuuhtelukäytännöt seurataan ja havainnoidaan eHygienian sovelluksen avulla.

Sosiaali- ja terveystoimen hygieniaohjeet löytyvät Intrasta. Varkauden kaupungilla työskentelee hygieniahoitaja, jota voi konsultoida hygieniakäytäntöihin liittyen. Kotihoidossa on myös hygieniaavastaavat, joiden vastuulla on opastaa, neuvoa ja kouluttaa työntekijöitä hygienia-asioissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

- a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kotikäyntien aikana havainnoidaan vointia, kuunnellaan asiakkaan omia kokemuksia ja tarpeita. Niiden perusteella huolehditaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoitamisesta. Tarvittaessa autetaan varaamaan aika hammashuoltoon, kotihoidon lääkärin vastaanotolle tai kotikäynnille. Tiimien sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkärin vastaanottoaikojen ja kotikäyntien varaamisesta kotihoidon asiakkaille.

Äkillisestä kuolemantapauksesta on oma ohjeistus, samoin kuoleman toteamisesta. Kotisairaalassa on sairaanhoitaja työvuorossa 24/7 kaikkina viikonpäivinä, ohjeistus löytyy sieltä, samoin asiantuntemus toimia oikein.

- b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kotikäynneillä havainnoidaan asiakkaan vointia, seurataan toimintakyvyn muutoksia, toimitaan toimintakykyä tukevalla työotteella, seurataan lääkehoidon vaikutuksia ja tuetaan omatoimisuuteen. Säännölliset seurantamittaukset on ohjelmoitu asiakkaan viikko-ohjelmaan ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitajat tekevät säännölliset käynnit pitkäaikaissairaiden luona.

- c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kaikki työntekijät omalta osaltaan, lääkäri mukaan lukien. Tiimin sairaanhoitajat- ja lähihoitajat, sekä kotihoidon lääkäri.

Lääkehoito
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Päivitetään kerran vuodessa, seurataan kunkin työntekijän toimesta ja tehdään poikkeamatilanteissa HaiPro-ilmoitukset. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Sairaanhoitajat ovat yksikössä vastuussa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Kotihoidon lääkäri ja vastaanottopalvelujen ylilääkäri sekä esimiehet. Jokainen työntekijä omalta osaltaan turvallisesta lääkehoidon toteutuksesta. Sairaanhoitajat ovat yksikössä vastuussa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta.</p>
Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Hoitopalavereissa, potilastietojärjestelmän avulla, puhelimitse ja keskusteluyhteydessä. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on tärkeää.</p>
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)
<p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Alihankintapalveluja valvotaan ja tuotevirheistä tai puutteista reklamoidaan säännöllisesti.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Esimiehet vastaavat turvallisuuteen liittyvistä asioista. Yksikössämme on turvakorttikoulutuksen käyneitä henkilöä. He toimivat turvallisuusvastaavina kotihoidossa pitäen esillä erityisesti omassa tiimissään turvallisuuden parantamiseen liittyviä asioita. Koko henkilökuntaa on koulutettu ja koulutetaan säännöllisesti Avekki-koulutuksin, ensiapukoulutuksin ja palo- ja pelastuskoulutuksin vuosittain.</p> <p>Asiakasturvallisuuden osalta tarkastelemme asiakkaan kotiympäristöä paloturvallisuuteen ja kaatumisturvallisuuteen liittyviä asioita.</p> <p>Yhteistyötä tehdään sosiaalipäivystyksen kanssa. Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaan turvallisuuden vaarantumisesta tai kaltoinkohtelusta. Näistä on ehdottomasti ilmoitettava myös esimiehelle.</p>
Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Kotihoidossa on yhteensä 1 lääkäri, 1 kotihoidon esimies, 1 kotihoidon varaesimies, 9,33 sairaanhoitajaa, 57 lähi-/kodinhoitajaa, yksi fysioterapeutti, yksi toimintaterapeutti. Näiden lisäksi</p>

kotihoidossa työskentelee 8 sisäistä sijaista. Lisäksi kolme lähihoitajaa on työnjaossa ja virtuaalihoivassa. Kotihoidon asiakasohjausyksikössä on 4 palveluohjaajaa ja yksi ohjaaja. Lähihoitaja sijaisia on lisäksi noin 10 – 20 henkilöä tarpeen mukaan.

Helmikuussa 2020 kotihoitoon on lisätty vielä Onni-tiimi, jossa työskentelee edellisten työntekijöiden lisäksi 11 lähihoitajaa.

Kotihoidon sisällä toimii kotisairaala tuottaen sairaalahoitoa korvaavaa hoitoa ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä. Sairaanhoitajia on kaksi aamuvuorossa, yksi iltavuorossa ja yksi yövuorossa. Yövuoroissa on työparina lähihoitaja. Kotisairaalassa työskentelee 7 – 8 sairaanhoitajaa.

Aamuvuorossa hoitotyöhön osallistuvia lähihoitajia Varkauden kaupungin kotihoidossa on yhteensä arkisin 21 – 22 hoitajaa, viikonloppuisin 18 hoitajaa ja iltavuorossa 12 hoitajaa sekä arkisin että viikonloppuisin. Yövuorossa työskentelee yksi lähihoitaja työparina kotisairaalan sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajia on aamuvuorossa 8 – 9 sairaanhoitajaa.

Työnjaossa on 2 – 3 henkilöä ja he hoitavat myös virtuaalihoiva-asiakkaat.

Fysioterapeutti ja toimintaterapeutti työskentelevät kotihoidossa kokopäiväisesti.

Asiakasohjausyksikössä palveluohjaajana työskentelee 4 - 5 henkilöä. Palveluohjaajat arvioivat asiakkaiden palveluntarpeen ja he tekevät palveluohjausta ja neuvontaa ikäihmisille, omaishoidon asiakkaille ja omaishoitajille, veteraaneille ja sotainvalideille. Myös kohtuullistamisasiat valmistellaan asiakasohjausyksikössä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Varkauden kotihoidossa akuutit poissaolot pyritään ensin hoitamaan sisäisin järjestelyin joko sisäisten sijaisten avulla, kotihoidon henkilöstön tai varahenkilöstön avulla. Töitä voidaan myös jakaa tarvittaessa työssäolevien työntekijöiden kesken tai työntekijät voivat halutessaan tehdä ylimääräisiä vuoroja, jos muita sijaisia ei ole saatavilla. Käytämme myös ulkopuolisia sijaisia, lähinnä eläkeläisiä, jotka paikkaavat puuttuvia tekijöitä. Myös vuokratyövoimaa on käytetty säännöllisesti paikkaamaan akuuttia tarvetta.

Sisäisiä sijaisia on Varkauden kotihoidossa yhteensä 8 henkilöä. Nämä henkilöt ovat olleet 2019 alkuvuoden kiinnitettyinä pidempiaikaisiin poissaoloihin. Toukokuusta 2019 alkaen sisäisiä sijaisia on pystytty irrottamaan keskimäärin 2 henkilöä paikkaamaan akuuttia sijaistarvetta.

Viikonloppuihin on pääsääntöisesti suunniteltu 1 – 2 ylimääräistä työntekijää akuutteja sijaistarpeita varten. Työvuoroihin on myös määritelty viikonloppuun vastuuvuorolainen, joka huolehtii mahdollisesti töiden jakamisesta tai työvuorojärjestelyistä poissaolon sattuessa. Asiakasturvallisuus ei saa kärsiä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Käytössämme on toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla päivittäistä välitöntä ja välillistä työaikaa seurataan ja jonka avulla päivittäiset kotikäynnit tasataan työssä olevien kesken siten, että asiakkaiden palvelut toteutuvat sovitusti.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet sekä Varkauden kaupungin linjaukset. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden

soveltavuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytinnin suhteen noudatamme Varkauden kaupungin ohjeita ja käytössä olevaa täyttölupamenettelyä. Vakituisen täyttöluvan osalta täyttöluvan myöntää kaupunginjohtaja. Täyttölupalta vaaditaan palvelualuepäällikön, sosiaali- ja terveysjohtajan sekä henkilöstöpäällikön puolto. Määräaikaisen (yli 3 kk) täyttöluvan osalta luvan myöntää sosiaali- ja terveysjohtaja. Määräaikaiseen täyttölupaan vaaditaan palvelualuepäällikön puolto.

Täyttölupa laitetaan vireille heti ja tehtävät täytetään mahdollisimman pian täyttöluvan saamisen jälkeen.

Palkkaamme ammattitaitoisia ja koulutettuja hoitajia. Varmistamme osaamisen ja koulutuksen. Työntekijän tiedot tarkastetaan terhippi-rekisteristä.

b)

Hakijat haastatellaan ja tarvittavat luvat tulee olla kunnossa ennen töiden aloittamista (mm. lääkeluvat)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään kotihoitoon perehdytysohjelman avulla. Perehdytysohjelman toteutuminen kuitataan perehdytyslomakkeelle ja perehdytyslomake palautetaan esimiehelle. Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään muun muassa asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjelman mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita sekä vuokrahenkilöitä.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Täydennyskoulutuksista huolehditaan ja yksikön täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Jokainen työntekijä on oikeutettu 3 lakisääteiseen täydennyskoulutuspäivään.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Työntekijöille järjestetään kolme palkallista perehdytystyövuoroa työsuhteen alkaessa, kaksi aamu- vuoroa ja yksi iltavuoro. Perehdytys tapahtuu perehdytysohjelman ja perehdytyslomakkeen mukaisesti nimetyn ohjaajan toimesta. Ohjaajan suunnitellaan työvuoroihin jo ennakolta. Tietosuoja-asiat esimies käy läpi työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa. Opiskelijat toimivat aina ohjaajan valvonnassa ja vastuulla. Perehdytyksen tueksi on laadittu oma perehdytyslomake, joka kuitataan allekirjoituksella kun kaikkia osa-alueet on käyty läpi ja palautetaan esimiehelle.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Kulloisenkin tarpeen mukainen suunnitelma laaditaan vuosittain ja keskitytään keskeisiin koulutusko- konaisuuksiin vuosittain. Vuosittain valitaan painopistealueet säännöllisten koulutusten lisäksi. Sään- nöllisenä koulutuksena järjestetään avekki-koulutukset, lääkehoitokoulutukset, ensiapukoulutukset ja palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi järjestetään sisäisiä koulutuksia esimerkiksi ergonomiaan, hygie- niaan, haavanhoitoihin, diabetekseen tai lääkehoitoon liittyen. Työntekijät käyvät myös vastuualu- eensa mukaisia koulutuksia.

Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Kotihoidolla on toimistotilat, joissa tapahtuu lyhytaikaista työskentelyä (mm. kirjalliset työt, raportoinnit yms) Erillinen taukotila on kolmannessa kerroksessa. Taukotiloja on myös kaupungilla lähempänä asiakkaita (Käpykangas, Taulumäki, Savontie, Könönpelto). Lääkärin vastaanottotilat ja odotusaula ovat ensimmäisessä kerroksessa. Kotisairaalan, arviointitiimin ja esimiesten tilat kolmannessa kerroksessa.</p> <p>Asiakkaat ovat omissa kodeissaan.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Sakupelta työ – ja suojavaatteet, siivous suunnitelman mukaan toimistotiloissa. Pukuhuoneet ovat erillisessä tilassa alakerrassa. Jokaiselle työntekijälle on omat pukukaapit.</p>
Teknologiset ratkaisut
<p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Toimistotiloissa on käytössä kulunvalvontajärjestelmä sekä kulunvalvontakameroita. Kotihoidossa on käytössä vartijapalvelut tarvittaessa 24/7.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa ja aina tarvittaessa. Kotihoidon henkilökunta testaa ne kotikäyntien yhteydessä. Testaamisen tulokset kirjataan sairauskertomustietoihin.</p> <p>Turvapuhelimet hankitaan perusteet täyttävälle asiakkaille Stellalta erillisellä tilauksella. Tilausten vastuhenkilöt ovat työnjakajat (Sari Karttunen, Hanna-Mari Rytönen). Turvapuhelinten asentamisesta vastaavat työnjakajat ja kotihoidon työntekijät.</p>
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto
<p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Pyynnöt apuvälineistä menevät ft Tiina Hämäläiselle tai apuvälineyksikköön. Asiakkaalle järjestetään ja toimitetaan tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Fysioterapeutti tekee myös kotikäynnit asiakkaiden luokse ja ohjaa asiakkaita sekä henkilöstöä niiden käytössä. Henkilöstö huolehtii apuvälineet tarvittaessa korjaukseen ja huoltoon. Fysioterapeutti ohjaa ja neuvoo tarvittavien kodinmuutostöiden aikaansaamiseksi asiakkaita ja omaisia.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Kipupumppujen vastuuhenkilö sairaanhoitaja Minna Eloranta p. 0405412470 Imulaitteiden vastuuhenkilö fysioterapeutti Tiina Hämäläinen p. 0407048965 Happirikastimien vastuuhenkilö sairaanhoitaja Senja Tuomainen p. 0405412470 Verensokerimittarit vastuuhenkilö sairaanhoitaja Minna Pulliainen Tekninen huolto vastaa verenpainemittareiden huollosta.</p> <p>Jokainen, joka huomaa laitteissa ongelman tai toimintahäiriön, on työvuorossaan velvollinen hoitamaan asiaa eteenpäin.</p>

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilöstö suorittaa ennen Lifecaren käyttöoikeuksien saamista tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen (Navisec), koulutus uusitaan kolmen vuoden välein ja toimittaa niistä todistukset esimiehelle ja allekirjoittaa kirjallisen sitoumuksen. Käyttöoikeudet anotaan kirjallisesti. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakastietojen käyttöä valvotaan säännöllisesti pistokokein. Ennen käyttöoikeuksien antamista työntekijälle ja opiskelijalle selvitetään oikeudet ja velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käyttämisestä sekä seuraamukset mahdollisesti väärinkäytöstä.

Lisätietoa intrasta tietosuoja osiosta.

- b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstöä koulutetaan asiasta määrävälein ja opiskelijat suorittavat samat tietoturva- ja tietosuojakoulutukset kuin henkilöstökin ja heille annetaan määräaikaiset tunnuksot potilastietojärjestelmään. Käyttöä valvotaan pistokokein.

- c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Lääkäriin vastaanottoaulan seinällä.

- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Sanna Kaskivirta, Savontie 55, 78300 Varkaus. Puh 0444442466.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskien hallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset analysoidaan ja valitaan keskeisimmät vuosittaiset kehittämiskohdeet niiden perusteella. Kehittämissuunnitelma laaditaan ja sen toteutumista seurataan työpaikkakokouksissa. Yksittäiset asiakas- ja läheispalautteet käsitellään välittömästi palautteen saamisen jälkeen.

Riskienhallinnan kautta tulleet epäkohdat käsitellään välittömästi ja tehdään korjaavat toimet.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Omavalvonta on osa kotihoidon laadunhallintaa ja –varmistamista.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Varkaus 8.3.2020

Allekirjoitus

Reetta Kettunen vt.palvelualuepäällikkö Mervi Lappalainen vs.kotihoidon esimies

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahntumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.